



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Εισαγωγή στην επικοινωνία –
Συμβουλευτική και νέες
τεχνολογίες

Κίργινας Σωτήρης
Δρ. Εκπαιδευτικής Τεχνολογίας
kirginas@gmail.com
sotiriskirginas@pesyp.aspete.gr

Τι τα δούμε σήμερα

A' μέρος – Εισαγωγή στην Επικοινωνία

- Έννοια της επικοινωνίας
- Βασικά συστατικά επικοινωνίας
- Παράγοντες που επηρεάζουν την επικοινωνία
- Προβλήματα επικοινωνίας
- Λίγα λόγια για την επικοινωνία
- Είδη επικοινωνίας

B' μέρος - Συμβουλευτική και νέες τεχνολογίες

- Μέθοδοι συμβουλευτικής
- Δεξιότητες συμβουλευτικής – Τεχνικές
- Τύποι εξ αποστάσεως συμβουλευτικής
- Εξ αποστάσεως συμβουλευτική–
Διαδικτυακή συμβουλευτική
- Σύγχρονες δεξιότητες συμβούλου

Α' Μέρος

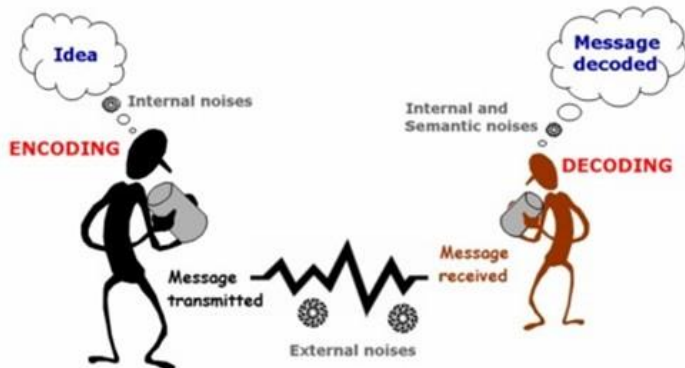
Συμβουλευτική
και νέες
τεχνολογίες

Έννοια της επικοινωνίας

- Αμοιβαία ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των ατόμων
- Μονόδρομη - Αμφίδρομη

Βασικά συστατικά επικοινωνίας

- Πομπός
- Μήνυμα
- Δέκτης
- Μέσο
- Κωδικοποίηση & αποκωδικοποίηση μηνύματος
- Κατανόηση μηνύματος
- Ανατροφοδότηση



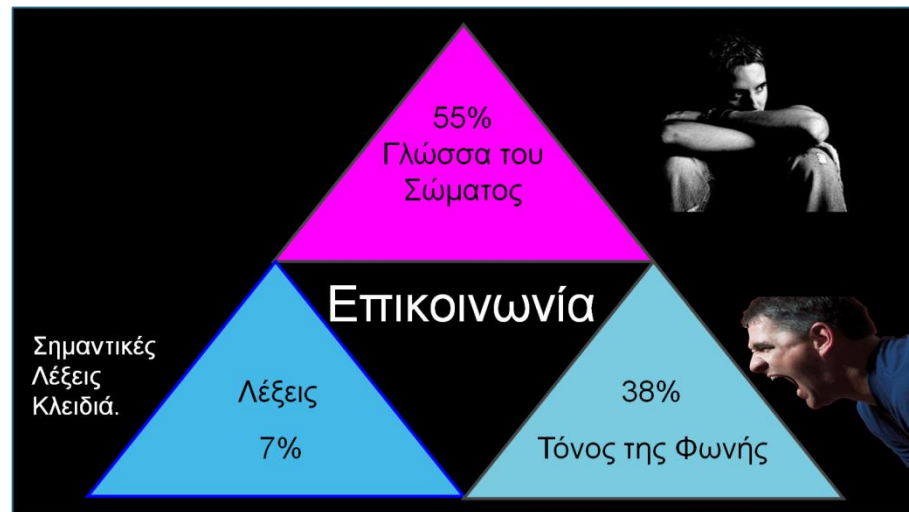
Παράγοντες που επηρεάζουν την επικοινωνία

- Ο βαθμός αξιοπιστίας του πομπού
 - Η ικανότητα του δέκτη να αντιληφθεί το μήνυμα
 - Η ανατροφοδότηση, η οποία αυξάνει την ακρίβεια και τη σαφήνεια του μηνύματος
 - Το περιβάλλον στο οποίο λαμβάνει χώρα η επικοινωνία
-
- ❑ Η προθυμία και του πομπού και του δέκτη για εγκαθίδρυση της επικοινωνίας

Προβλήματα επικοινωνίας

- Διαφορετικές αντιλήψεις για το ίδιο θέμα
- Μη προσεκτική ακρόαση όσων λέει ο άλλος
- Βιασύνη να κόψουμε τον άλλο πριν καλά-καλά ολοκληρώσει αυτό που έχει να πει
- Μη άμεση έκφραση των συναισθημάτων. Με άλλα λόγια το να μην λέμε ευθέως αυτό που νιώθουμε
- Ειρωνεία και σαρκασμός
- Προκαταλήψεις και στερεότυπα

Λίγα λόγια για την επικοινωνία



Λίγα λόγια
για την
επικοινωνία



Πώς η γλώσσα του σώματός μας
επηρεάζει τη δύναμη της θέλησής μας

Πείραμα 1

- Cuddy, Amy. "Your Body Language Shapes Who You Are." Ted Talks. Edinburgh, Scotland. Speech.
- Cuddy, Amy. "Boost Power Through Body Language." Harvard Business Review. N.p., 6 Apr. 2011. Web.

High-Power Poses



High-Power Poses



High-Power Poses



Όσοι πήραν τις High-Power στάσεις
αύξησαν τα επίπεδα τεστοστερόνης
τους κατά 20%, ενώ μείωσαν τα
επίπεδα κορτιζόλης τους κατά 25%.

Low-Power Poses



Low-Power Poses



Low-Power Poses



Όσοι πήραν τις Low-Power στάσεις
μείωσαν τα επίπεδα τεστοστερόνης
τους κατά 15%, ενώ αύξησαν τα
επίπεδα κορτιζόλης τους κατά 10%.

Πείραμα 2

Dana R. Carney, Amy J.C. Cuddy, and Andy J. Yap (2010). Power Posing: Brief Nonverbal Displays Affect Neuroendocrine Levels and Risk Tolerance, *Psychological Science* 21(10) 1363–1368

High-power poses



Low-power poses



Τα άτομα που πήραν στάσεις High-power για δύο λεπτά είχαν υψηλότερα επίπεδα τεστοστερόνης αργότερα και ήταν πιο πιθανό να παίξουν στοίχημα όταν τους δοθεί η ευκαιρία.

- το 86% των ατόμων που πήραν High-power στάσεις κινδύνευαν να χάσουν 2 \$ που τους δόθηκαν σε αντάλλαγμα για 50-50 πιθανότητες να τα διπλασιάσουν
- το 60% των ατόμων που πήραν Low-power στάσεις δεν ρίσκαραν και δέχτηκαν το ποσό των 2 \$ που τους δόθηκαν σε αντάλλαγμα για 50-50 πιθανότητες να τα διπλασιάσουν

Είδη επικοινωνίας



Λεκτική επικοινωνία

Καθαρότητα
έκφρασης

Ένταση Φωνής

Ρυθμός
ομιλίας

Παύση
ομιλίας

Σιωπή

Βλεμματική
επαφή με τον
γονιό

Χρήση πρώτου ενικού για
ευαίσθητα θέματα

Μη λεκτική επικοινωνία

Επαφή με τα
μάτια

Γλώσσα
σώματος

Έκφραση
προσώπου

Χαμόγελο

Νεύματα του
κεφαλιού

Χειρονομίες
χεριών

Εξωτερική
εμφάνιση

Άγγιγμα

Σωματική
απόσταση

Είναι γνωστό ότι οι άνθρωποι
μπορούν να ελέγξουν καλύτερα
τα λόγια τους από το σώμα τους

Οπτική επικοινωνία

Οπτική
επαφή

Γλώσσα
σώματος

Έκφραση
προσώπου

Χαμόγελο

Νεύματα του
κεφαλιού

Ακουστική επικοινωνία

Προσεκτική
ακρόαση

Αναμονή πριν
μιλήσουμε

Σιωπή

Συναισθηματική επικοινωνία

Αντανάκλαση

Καθρέφτισμα νοήματος
ή συναισθημάτων που
επενδύονται στο λόγο
ενός άλλου ανθρώπου

«Φαίνεστε να
αισθάνεστε.....»

«Μοιάζει σαν να
νιώθετε.....»

«Διαισθάνομαι
ότι.....»

«Αυτό που
καταλαβαίνω είναι ότι
αισθάνεστε.....»

Β' Μέρος

Συμβουλευτική
και νέες
τεχνολογίες

Μέθοδοι συμβουλευτικής

- Ατομική συμβουλευτική – συνέντευξη
- Ομαδική συμβουλευτική
- Μαζική παρέμβαση
- Βιωματικές ασκήσεις / Εργαστήρια
- Εκπαίδευση
- Συμβουλευτική εξ' αποστάσεως

Δεξιότητες συμβουλευτικής – Τεχνικές

- Προσεκτική παρακολούθηση
- Ελάχιστη ενθάρρυνση
- Παράφραση
- Αντανάκλαση
- Περίληψη
- Ανατροφοδότηση

Δεξιότητες συμβουλευτικής – Τεχνικές

Προσεκτική παρακολούθηση

- Διευκολύνει την έναρξη, την εξέλιξη της συζήτησης και την ανάπτυξη της ενσυναίσθησης
- Οπτική επαφή
- Σωματική γλώσσα
- Φωνητικό ύφος
- Λεκτική ακολουθία

Μπορείς να προσφέρεις πολλά
απλά και μόνο ακούγοντας
κάποιον με προσοχή

Δεξιότητες συμβουλευτικής – Τεχνικές

Ελάχιστη ενθάρρυνση

Η στήριξη του ατόμου κατά τη διάρκεια ενός
διαλόγου/συνάντησης

Λεκτική:

- Σύντομες εκφράσεις «Α!», «Έτσι;», «Τότε;», «Και;»
- Επανάληψη λέξεων «Πείτε μου περισσότερα γι' αυτό το θέμα», «Χμμ-Χμμ», «Α, χα»
- Επανάληψη των τελευταίων λέξεων της τελευταίας φράσης

- Η σιωπή

Μη λεκτική:

- Οπτική επαφή
- Γλώσσα σώματος
- Έκφραση προσώπου
- Χαμόγελο
- Τόνος φωνής
- Νεύματα του κεφαλιού

Δεξιότητες συμβουλευτικής – Τεχνικές

Παράφραση

Η προσπάθεια αναμετάδοσης στον πελάτη του περιεχομένου των λεγόμενων του σε αναδιατύπωση

Εισαγωγικές φράσεις:

- Λοιπόν μου λες ότι...
- Αν κατάλαβα σωστά εσύ...
- Φαίνεται ότι...
- Ακούγεται σαν να....
- Παράφραση

Δεξιότητες συμβουλευτικής – Τεχνικές

Αντανάκλαση

Καθρέφτισμα νοήματος ή
συναισθημάτων που επενδύονται στο
λόγο ενός άλλου ανθρώπου

- «Φαίνεστε να αισθάνεστε.....»
- «Μοιάζει σαν να νιώθετε.....»
- «Διαισθάνομαι ότι.....»
- «Αυτό που καταλαβαίνω είναι ότι
αισθάνεστε.....»
- Έχω θυμώσει με τον πατέρα μου.
Αρνήθηκε να μου δανείσει χρήματα
για να συνεχίσω το μεταπτυχιακό

Δεξιότητες συμβουλευτικής – Τεχνικές

Περίληψη

- Η σύνδεση και οργάνωση των κύριων σημείων μιας συζήτησης
- Οργάνωση της πληθώρας των γεγονότων και συναισθημάτων
- Έλεγχος ότι βρίσκονται στο ίδιο σημείο
- Αποφυγή του να χαθεί η συζήτηση
- Επιστροφή σε κάτι σημαντικό που ειπώθηκε νωρίτερα
- "Τακτοποίηση" των κύριων σκέψεων ή συναισθημάτων αν ο πελάτης έχει μιλήσει αρκετά

Δεξιότητες συμβουλευτικής – Τεχνικές Ανατροφοδότηση

- "Αντιλαμβάνομαι το ανέκφραστο πρόσωπό σου ως ένδειξη θυμού. Αυτό σου συμβαίνει;"
- "Δίνεις την εντύπωση ότι προσπαθείς πολύ σκληρά. Είναι αλήθεια αυτό;"

Η δήλωση στον πελάτη για το πώς βλέπουν αυτόν και τις πράξεις του οι άλλοι

Ο σύμβουλος πρέπει:

- Να είναι συγκεκριμένος και σαφής
- Να διατηρεί μια μη κριτική στάση
- Να δίνει έμφαση σε γεγονότα και όχι σε εντυπώσεις
- Να επικεντρώνεται περισσότερο σε προσόντα και όχι σε αδυναμίες

Τύποι εξ αποστάσεως συμβουλευτικής

- Συμβουλευτική μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Συμβουλευτική μέσω chat σε πραγματικό χρόνο
- Τηλεφωνικές συνεδρίες
- Συμβουλευτική μέσω τηλεδιάσκεψης
- Διαδικτυακές ομάδες στήριξης
- Οδηγοί αυτοβοήθειας

Εξ αποστάσεως
συμβουλευτική—
Διαδικτυακή
συμβουλευτική

- μικρές κοινωνίες
- κινητικές δυσκολίες
- φροντίδα μικρών παιδιών ή ηλικιωμένων ατόμων
- αισθήματα συστολής και αμηχανίας
- ανωνυμία
- αυξημένων εργασιακών υποχρεώσεων, ακατάστατων ωρών απασχόλησης ή συχνών επαγγελματικών ταξιδιών

Σύγχρονες δεξιότητες συμβούλου (1/2)

- Να χρησιμοποιεί όλα τα οπτικοακουστικά μέσα
- Να μπορεί να επικοινωνεί με όλα τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- Να έχει γνώση χειρισμού στατιστικών πακέτων
- Να μπορεί να δημιουργεί και να χορηγεί διαδικτυακά ερωτηματολόγια

Σύγχρονες δεξιότητες συμβούλου (2/2)

- Να δημιουργεί και να ενημερώνει ιστοσελίδας– blog πληροφόρησης
- Να μπορεί να παραπέμπει τους πελάτες του σε κατάλληλους ιστοχώρους
- Να αξιολογεί τις παρεχόμενες από το διαδίκτυο πληροφορίες

Ευχαριστώ

